

## PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/101817>

Please be advised that this information was generated on 2018-07-08 and may be subject to change.

## UIT DE PRAKTIJK

## Komkommertje in Zutphen?

### Ambtenaar verslikt zich in Twitter

**De gemeente Zutphen stuurde boze twitteraars een brief met het verzoek om meer respect in de communicatie. Een kapitale fout, betoogt Margot van Mulken. Wie kritiek wil pareren, moet zich op hetzelfde podium begeven als de criticus, ofwel van hetzelfde medium gebruikmaken.**

MA RG OT VAN MU L KEN

is hoogleraar Internationale Bedrijfscommunicatie aan de Radboud Universiteit Nijmegen en redacteur van *Tekstblad*.

**B**egin 2012 waren bewoners van de wijk De Teuge in Zutphen erg ontevreden over de warmte-kouderegeling in hun wijk. Een aantal jaren geleden is met veel tamtam in deze buurt duurzaam wonen geïntroduceerd, maar de centrale warmte-koude opslag werkt niet goed. Bewoners zijn dan ook boos en teleurgesteld. De gemeente probeert al jaren te bemiddelen tussen de bewoners en de leverancier, maar er zit nog niet veel schot in de zaak.

De bewoners hebben daarom een belangenvereniging opgericht en een Facebookpagina gemaakt. Een aantal bewoners is op Twitter actief, en spuit daar zijn verontwaardiging.

In juli 2012 waren sommige Teugense twitteraars het zo zat, dat ze met de hashtag '#boterophunhoofd' schamperden over de communicatie en inertie van de gemeente. En dat nu is de gemeente, of de

betrokken ambtenaar, in het verkeerde keelgat geschoten. Hij voelde zich geschoffeerd, althans, dat kunnen we opmaken uit zijn reactie. De ambtenaar stuurde aan alle boze twitteraars een brief. Daarin schreef hij: 'De laatste tijd heeft u de gemeente Zutphen of medewerkers van de gemeente genoemd in uw twitterberichten. Het uitgangspunt van de gemeente is dat wij iedereen die



contact met ons zoekt met respect behandelen. Datzelfde respect mogen mijn medewerkers ook van u verwachten. Ik verwacht van u dat u zich bij toekomstige berichtgeving zult beperken tot de inhoudelijke aspecten.'

#### Kanaalwisseling

Een opmerkelijke berisping. Niet alleen omdat het verwijt impliciet blijft – de brief zegt niet wat er precies in het verkeerde keelgat is geschoten – maar vooral de kanaalwisseling is frappant. In plaats van terug te twitteren, stuurt de gemeente een heuse brief. De namen van de twitteraars zijn achterhaald, de adressen zijn opgezocht in de gemeentelijke database, en er is een postzegel geplakt. Ik begrijp die gedachtegang: de gemeente wilde zich niet verlagen tot het gekwetter, het hersenloze geroep en gescheld van internet en het niveau van de reaguurder. Dat past een gemeente niet. Een gemeente is chique en geeft het voorbeeld. Dus wat doe je als iemand je treitert? Je maakt een groots en stijlvol gebaar. Niet alleen een kanaalwisseling, maar ook nog eens een register- en genrewisseling. De toon is formeel, beleidend, betuttelend misschien. Dat is een forse stijlbreuk: van informeel

#### Media- en kanaalrijkheid

Media worden gerangschikt naar de mate waarin het mogelijk is om ambigue en complexe boodschappen succesvol over te brengen. Sommige media zijn rijker dan andere. Er zijn vier criteria die de rijkheid van een medium bepalen:

- De mogelijkheid van feedback;
- De mogelijkheid om tegelijkertijd andere interpretatiesignalen over te brengen (bijvoorbeeld gezichtsuitdrukking of stembuiging);
- Het gebruik van natuurlijke taal en emoties;
- De mogelijkheid op de ontvanger toe te snijden (message tailoring);
- Een face-to-face-gesprek wordt beschouwd als het meest rijke medium.



naar formeel, van openbaar naar privé, en van *one-to-many* naar *one-to-one*. Daar komt nog bij dat er tussen de gewraakte belediging ('boter op je hoofd') en de gemeentebrief meer dan drie weken zit ten. Dat is voor internetbegrippen een eeuwigheid. Iets van een maand geleden bestaat gewoon niet meer, is dood, of 'deud', zoals dat dan heet.

#### Immediacy

Hoe had het wel moeten? Allereerst wordt gevonden dat het beter is om van hetzelfde kanaal gebruik te maken. Dus slik een paar keer, knijp je neus dicht en spring in het diepe: twitter mee, trappel

moedig en kom boven. Houd het persoonlijk, toegankelijk en open. Dat betekent dat een medewerker van de gemeente zich op persoonlijke titel in de discussie moet mengen. Bij voorkeur een van de ambtenaren die zijn betrokken bij de warmte-koudeopslag, onder zijn eigen naam ('Klaas Jansen, medewerker gemeente Zutphen') en met het verwoord van zijn eigen mening: 'Ik vind het eigenlijk wel meevallen. We doen ons stinkende best bij de gemeente. Kijk maar op deze link.' Of: 'Tja. Ik snap dat het heel vervelend is. Toch blijven we bij de gemeente altijd bereid tot een gesprek. Bel me.' Of: 'Ik ben het met u eens dat de

gemeente proactiever had kunnen zijn. Gemiste kans. Maar nu gaan we ervoor.'

Peter Kerkhof (VU Amsterdam) noemt dit, in navolging van onderzoekers die dit fenomeen tussen docenten en studenten onderzochten, *mediated immediacy*: communicatief gedrag dat de fysieke of psychologische afstand tussen gesprekspartners vermindert en toenadering bevordert. Het impliceert dat onmiddellijk, direct en persoonlijk reageren beter werkt dan afstandelijk, op een ander (later) moment en onpersoonlijk. Twee belangrijke communicatiestrategieën spelen een rol: de suggestie van toegankelijkheid en respect.



### 'Zutphen beoogde geen twitterverbod'

De brief van de gemeente werd al snel in de publiciteit bespottelijk gemaakt, zo erg zelfs dat de gemeente moest laten weten dat ze 'geen twitterverbod beoogde'. "Dat kan helemaal niet", merkte burgemeester Arnold Gerritsen van Zutphen op in *De Telegraaf* (14 augustus 2012): "Wij zijn een groot voorstander van de vrijheid van meningsuiting, maar we willen wel dat mensen respectvol met elkaar omgaan." In de brief stond dan ook helemaal niet dat het twitteraars verboden wordt te twitteren, maar typerend voor veel internethypes is nu eenmaal dat de oorspronkelijke boodschap wordt verheugd en vervormd.

Toegankelijkheid houdt in dat je je gesprekspartner de indruk geeft dat hij/zij jou kan benaderen, dus dat je jezelf presenteert als open en vriendelijk, door iets over jezelf te vertellen, door expressief en benaderbaar te zijn, door een informele toon te gebruiken, op zoek te gaan naar dingen die je gemeen hebt met je gesprekspartner, humor, aantrekkelijkheid en verstand van zaken.

Respect laat je zien door persoonlijk te zijn (synchrone, 'rijke' kanalen gebruiken, namen en persoonlijke informatie onthouden en gebruiken), door betrokken te zijn (telefoonnetjes en e-mails beantwoorden, proberen te begrijpen wat de ander beweegt en tot verdere interactie blijven uitnodigen), door behulpzaam te zijn (duidelijke informatie verstrekken) en door beleefd te blijven (in woordkeus en in conventies). Kerkhof benadrukt dat het goed is om veel gebruik te maken van 'ik', 'mijn', van je eigen naam, en van empathie. Dat ontnuchtert.

### Overtuig de getuige

Dat kan uiteraard in een telefoongesprek of in een persoonlijk gesprek, want dat zijn immers de meest rijke kanalen. Maar er zit nog een groot voordeel aan het gebruik maken van hetzelfde openbare kanaal als de klager: je kunt dan inspelen op het 'overtuig-de-getuige'-effect. Juist het openbare van Twitter maakt dat je *mediated immediacy* kunt bereiken tussen jou en de klager, maar ook nog tussen jou en de *bystander*. Niemand, een paar Jehova's getuigen daargelaten, verwacht dat je verstoekte tegenstanders in een directe dialoog kunt overtuigen, hoe sterk en hoe doorzacht je argumenten ook zijn. Mocht het zo zijn dat de gemeente inderdaad onheus en onterecht werd aangevallen op Twitter, dan is het onwaarschijnlijk dat een reaguurder na een openbare correctie zal bekennen: 'Sorry, ik zal het nooit meer doen.' Daarvoor zijn de onderbuikgevoelens van internetters vaak te primair en te zeer verbonden met trots en de angst om

af te gaan. Maar het gros van de internetgebruikers bestaat uit gluurders, 'lurkers', toekijkers, omstanders, voyeurs. En dat gros kun je als gemeente wel degelijk bereiken. Je kunt de publieke opinie beïnvloeden door de stijl waarin je reageert. Wellicht ook door de kracht van je argumenten, hoewel gluurders vaak niet de waarde van je argumenten kunnen beoordelen. Of daar te lui voor zijn. De nuchtheid, empathie, openheid en toegankelijkheid van je betoogtrant kunnen omstanders echter wel degelijk op waarde schatten. En als je laat zien dat je niets te verbergen hebt, dat je open staat voor kritiek en dat je koste wat kost beleefd blijft, overtuig je. Je stijl laat zien dat je te ver trouwen bent, je stijl stijgt boven het niveau van je aanval uit. Je belager overtuig je niet, je auditorium wel. Dat is winst. Essentieel is dan ook dat je je op hetzelfde podium begeeft als je aanval. Terugtwitteren dus. Maar wel chique terugtwitteren. ■



## Politieke trukendoos

XAVIER RARIN G.F.J. LING is internet- en social media-specialist

**T**oen ik in 2006 actief lid werd van GroenLinks had ik niet kunnen verzinnen dat ik nog geen drie maanden later voor deze partij op de landelijke lijst zou staan. Het waren de Tweede Kamerverkiezingen van 2006, met lijsttrekker Femke Halsema en o.a. EenNL van Marco Pastors als mededinger naar de stemmen van het volk.

Drie maanden, vele debatten 'in het land', televisieopnames voor o.a. MTV en BNN en een – ondanks mijn onverkiesbare plek – spannende verkiezingsdag later, was ik 1100 stemmen rijker en een heleboel illusies armer.

Die 1100 stemmen vond ik natuurlijk het absolute einde. Volgens mijn eigen berekeningen hadden dat er ongeveer 45 moeten zijn: mijn voltallige familie en al mijn vrienden en misschien vijf personen die graag de laatste vrouw op de lijst een plezier wilden doen.

Het verlies van mijn naïviteit was minder leuk.

Toen ik ja zei op de vraag of ik een plek op de lijst wilde vullen, had ik nog een groots en meeslepend beeld van het leven van de politicus. Ongeloflijk vond ik het dat ik daarvoor gevraagd werd. En die verantwoordelijkheid nam ik vreselijk serieus. Vóór elk debat lag ik nachten wakker en onderzocht ik zoveel mogelijk onderwer

pen om goed beslagen ten ijs te komen. Onderweg in de trein op weg naar Almere of Rotterdam, Amsterdam en Den Haag, las ik al mijn met gele marker bewerkte printjes nog maar eens als een dolle door om vervuld van de zenuwen aan te komen op de plek(ken) waar het allemaal moest gebeuren.

### Goochelshow met woorden

Mijn mede-politici – de meesten jarenlange beroeps PvdA'ers, CDA'ers en andere A'ers

*'Eerlijkheid heeft mij  
tot nu toe meer opgebracht dan  
welke leugen ook'*

– hadden een hele andere strategie dan ik. Eenmaal voor de zaal met potentiële stemmers en aan de beurt om een vraag te beantwoorden, haalden ze de meest killing truc uit die een politicus in zijn arsenaal heeft. Bij bijna elke vraag uit het publiek was het antwoord dit: "Dat vind ik een hele goede vraag, maar waar het eigenlijk om gaat is dit..." om dan zo een totaal ander onderwerp uit hun mouw te trekken, de vraag niet te beantwoorden en te eindigen met "stem daarom op mij."



COLUMN

Ontluisterend vond ik het. Daar zit je dan als aanstaand (en soms huidig) volksvertegenwoordiger. En het enige wat je doet met die verantwoordelijkheid is een goochelshow met woorden. *Misdirection* is de technische term die Engelstalige goochelaars daarvoor gebruiken. Misleiding is wat je in goed Nederlands zegt. Stuitend is wat ik zeg met dat kleine stukje naïviteit dat ik nog heb.

De roep om een politiek die dichter bij het volk staat wordt bij elke nieuwe verkiezingsstrijd groter. Jip-en-Janneketaal wordt geëist, continue aanwezigheid in de media en de mediageniekheid die daarbij hoort. Maar waar het echt om draait, zijn natuurlijk helemaal niet al die cosmetische zaken. Waar het echt om draait in onze democratie is het feitelijk afleggen van verantwoording aan het volk, het eerlijk zijn over je keuzes als partij en het beantwoorden van de vragen die je worden gesteld. Misschien ben ik dan nog steeds wel naïef. Maar mijn moeder heeft mij geleerd om eerlijk te zijn. En tot nu toe heeft dat mij meer opgebracht dan welke leugen ook. Ach, misschien is de politiek gewoon niks voor mij.

P.S. Inmiddels zweef ik alweer een tijdje. Misschien heb ik dit keer wel op de Piratenpartij gestemd. ■